

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Umum Telkomsel .....	1
1.1.2 Pusat Layanan Pelanggan Telkomsel.....	2
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5    Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Batasan Masalah .....	11
1.7    Manfaat Penelitian.....	11
1.7.1 Kegunaan teoritis .....	11
1.7.2 Kegunaan Praktis .....	11
1.8 Sistematika penulisan.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1 Pengertian Service Quality .....	13
2.1.2 Pengertian Customer Satisfaction .....	13
2.1.3 Dimensi service quality dan customer satisfaction.....	14
2.1.4 Kualitas layanan pada industri telekomunikasi.....	14
2.2 Kualitas Jaringan.....	15
2.3 Kualitas Layanan Pelanggan.....	17
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.5 Kerangka Pemikiran.....	1

2.6 Hipotesis Penelitian .....	3
2.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB III .....	5
METODE PENELITIAN.....	5
3.1 Jenis Penelitian.....	5
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	6
3.3 Skala Pengukuran.....	13
3.4 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	14
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
3.5.1 Tempat Penelitian .....	15
3.5.2 Waktu Penelitian.....	15
3.6 Batasan Operasional.....	15
3.7 Populasi dan Sampel.....	16
3.7.1 Populasi.....	16
3.7.2 Sampel.....	16
3.7.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	17
3.8 Desain Kuesioner .....	18
3.9 Teknik dan Instrumen Penelitian.....	19
3.9.1 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	20
3.10.1 Uji Validitas .....	20
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.11 Teknik Analisa Data .....	25
3.11.1 Analisa Deskriptif.....	25
3.11.2 Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM).....	27
3.11.3 Membuat Path Model.....	28
3.11.4 Analisis <i>Outer model</i> .....	32
3.11.5 Analisis <i>Inner Model</i> .....	33
3.11.6 Uji Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Goodness of Fit/GoF</i> ) .....	51
3.11.7 Pengujian Hipotesis.....	52
3.11.7.1 Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F).....	52
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1. Karakteristik Responden.....	54
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Analisa Deskriptif .....	56
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel (X) .....	56

4.2.2 Model Partial Least Square (PLS) .....	67
4.2.2.1 Evaluasi Outer Model .....	69
4.2.2.2 Evaluasi Inner Model .....	72
4.2.2.3 Uji Hipotesis .....	76
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif .....	84
4.3.2 Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	87
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	88
4.3.4 Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	88
4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	89
4.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	89
BAB V .....	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran.....	93
5.2.1 Saran teoritis .....	93
5.2.2 Saran Praktis .....	94
Daftar Pustaka.....	96
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Pengolahan statistika deskriptif.....	105
Lampiran 3. Hasil rekapitulasi kuisioner .....	110
Lampiran 4. Hasil Pengolahan SPSS 25 .....	114
Lampiran 4. Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0 .....	118